

## Titel

### Familie- en naastbetrokkenenbeleid

## Inleiding

RIBW K/AM ondersteunt cliënten bij het verwezenlijken van hun persoonlijk perspectief en bij het inrichten van hun leven. De cliënt<sup>[1]</sup> is regisseur van zijn leven en de begeleider ondersteunt waar nodig. Vanuit de visie Vitaal Verder hechten we belang aan het context gericht werken. Wij gaan uit van de kracht en mogelijkheden van de cliënt en wij werken actief samenwerken met zijn omgeving (familie, naastbetrokkenen en andere aanbieders van zorg en ondersteuning). RIBW K/AM acht aandacht voor en betrokkenheid van familie en naastbetrokkenen van groot belang.

Ook bij familie en naastbetrokkenen leeft de wens om gekend te worden in de zorg voor hun naasten. Familieleden en naasten kunnen niet alleen vanwege hun relatie betrokken zijn, maar ze kunnen zowel zorgvrager als aanbieder zijn van zorg, steun, begeleiding en belangenbehartiging. Door de familie/naastbetrokkenen een positie te geven ontstaat er samenwerking in de triade<sup>[2]</sup> cliënt, medewerker en familie/naastbetrokkene.

Ook in de overgang van delen van onze zorg naar financiering door gemeentes via de WMO spelen familie en naastbetrokkenen een belangrijke rol. Gemeentes nemen als uitgangspunt dat als een burger vastloopt in zijn leven in eerste instantie het eigen netwerk wordt aangesproken. Pas in de laatste plaats zal een professional ingeschakeld worden, waarbij deze de ondersteuning in samenwerking met anderen (o.a. het netwerk) zal aanbieden.

Familie- en naastbetrokkenenbeleid is belangrijk. Het beleid vertalen naar de dagelijkse praktijk en ervoor zorgen dat iedereen doet wat is afgesproken, is nog veel belangrijker. Dit is niet langer een kwestie van vrijblijvendheid en individuele welwillendheid. Om de begeleiding concrete handvatten te bieden voor het betrekken van de familie en naastbetrokkenen is er een apart werkdocument geschreven.

## Wat is familie- en naastbetrokkenenbeleid?

Familie- en naastbetrokkenenbeleid heeft betrekking op de relatie tussen RIBW-K/AM en de familie/naastbetrokkenen. In het familie- en naastbetrokkenenbeleid is vastgelegd vanuit welke visie, op welke voorwaarden en op welke manier familie/naastbetrokkenen van de cliënt worden benaderd en betrokken door RIBW-K/AM met als doel het verbeteren van het zorgproces.

Familie kan tevens de wettelijke vertegenwoordiger zijn van de cliënt. Dit stelt andere eisen aan de samenwerking (zie verderop).

Het Familie- en naastbetrokkenenbeleid geldt RIBW-breed, dus zowel voor WLZ, BW, ambulante ondersteuning als MO.

Er zijn werkdocumenten met praktische handvatten voor de uitvoering van dit beleid. Het beleid is uitgewerkt conform de algemene leveringsvoorwaarden.

## Begrippenkader

Familie is de groep personen waarmee men direct of indirect door middel van één of meer ouder-kind-relaties is verbonden.

Naastbetrokkenen zijn mensen die een persoonlijke relatie hebben met cliënten: partners, vrienden, burens etc.

Wettelijke vertegenwoordigers zijn mensen die op wettelijke gronden de belangen van cliënten vertegenwoordigen. Dat kunnen zijn: ouders of voogd (bij minderjarigen), of bijvoorbeeld curator, mentor, bewindvoerder (bij meerderjarigen).

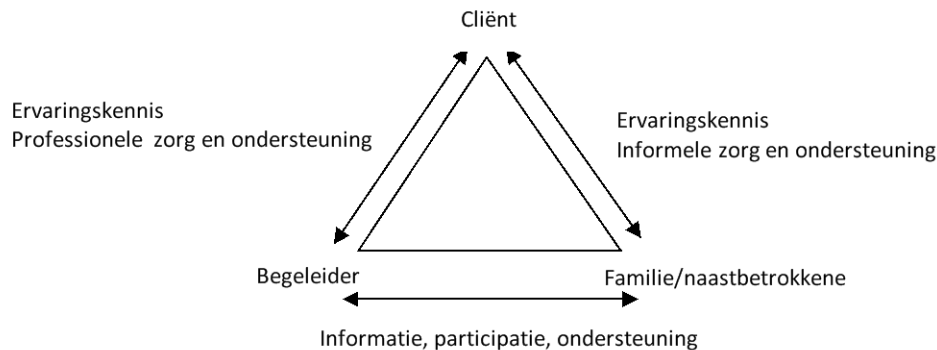
## Beleid

### Richtlijnen

Om familie/naastbetrokkenen bij de begeleiding van de cliënt adequaat te kunnen betrekken dient rekening te worden gehouden met de volgende aandachtsgebieden:

#### Samenwerking tussen RIBW K/AM, cliënten en familie/naastbetrokkenen

Uitwisselen en bundelen van ervaringskennis van familie/naastbetrokkenen en professionele kennis kan, in overleg met de cliënt, in principe alleen maar leiden tot een verbetering van de zorg. Voorwaarde is de wederzijdse bereidheid tot samenwerken, een open houding en respect voor elkaar. Begeleiders<sup>[3]</sup> nemen hierin het voortouw om de triadische samenwerking (cliënt-begeleider-familie/naastbetrokkenen) op gang te brengen en te houden. De begeleiders bespreken met de cliënt en met diens familie/naastbetrokkenen of zij de cliënt kunnen en willen ondersteunen en zo ja, waarbij en hoe.



#### Bejegening/contact

Familie en naastbetrokkenen behoren tot het netwerk van een cliënt en daarmee tot het relatiernetwerk van RIBW K/AM. Het netwerk speelt een belangrijke rol in de visie en de methodiek van RIBW K/AM. Om deze reden gaat de organisatie respectvol en serieus met hen om. RIBW K/AM onderhoudt een relatie met familie/naastbetrokkenen, tenzij de cliënt hier niet mee instemt. De begeleider zal zich blijven inspannen om het contact tussen cliënt en familie/naastbetrokkenen te verbeteren en/of hernieuwen (inspanningsplicht).

De begeleider beantwoordt vragen van familie/naastbetrokkenen zorgvuldig en met respect. Zorgvuldigheid heeft betrekking op het juist inschatten van de achtergrond van de vraag en de situatie van de vragensteller. Zorgvuldigheid heeft ook te maken met het bewaken van het recht op privacy van de cliënt en het weten welke informatie verstrekt mag worden.

#### Informerende van familie/naastbetrokkenen

Het is van belang dat er goede informatie aan de familie/naastbetrokkenen wordt verstrekt. Dit mag echter niet leiden tot aantasting van het recht op zelfbeschikking van de cliënt. Het recht op zelfbeschikking geldt voor personen vanaf 16 jaar (wet bescherming persoonsgegevens).

Cliënt en begeleider maken afspraken over welke informatie aan welk familielid/naastbetrokkene wordt gegeven. Het uitgangspunt is dat de cliënt zelf het familielid/naastbetrokkene informeert. De begeleider stimuleert de cliënt hiertoe en geeft ondersteuning indien nodig. Als een cliënt niet in staat is zelf de familie/naastbetrokkene adequaat te informeren, maar dit wel wil, neemt de begeleider deze taak over.

Als een cliënt geen afspraken wil maken over het informeren van familie/naastbetrokkenen, gaat de begeleider actief na waarom dit het geval is. In gevallen waarin dit de begeleider redelijk lijkt, zal deze zich inspannen om de cliënt ervan te overtuigen dat het informeren van familie/naastbetrokkenen wenselijk is (inspanningsplicht). De begeleider respecteert de uiteindelijke keuze van de cliënt. Familie/naastbetrokkenen hebben recht op het verkrijgen van niet-persoonsgebonden informatie (privacywetgeving). In een werkdocument is een lijst opgenomen met niet-persoonsgebonden informatie, dat zonder toestemming van de cliënt mag worden verstrekt.

Om familie en naastbetrokkenen van informatie te voorzien is er op de website van de RIBW informatie voor familie te vinden. Dit is onder andere informatie over het familie- en naastbetrokkenen beleid, de klachtenregeling voor familie/naastbetrokkenen, de klankbordgroep familie en ondersteuningsmogelijkheden voor familie.

#### Ondersteunen, ook preventief, van familie/naastbetrokkenen

Familie/naastbetrokkenen willen veelal dat het goed gaat met de naaste en willen een rol (blijven) spelen in het leven van een cliënt. Dat valt niet altijd mee en gaat ook niet altijd vanzelf. Een klein beetje ondersteuning kan net dat extra zetje geven, waardoor enerzijds het contact beter verloopt, zowel met de cliënt als met de begeleider en anderzijds dat de familie/naastbetrokkene zich beter kan redden. Deze vorm van ondersteuning bestaat vooral uit praktische tips en doorverwijzing. Luisteren, geven van aandacht, (h)erkennen van verdriet of rouw, het tonen van medeleven en begrip zijn de ingrediënten van de samenwerkingsrelatie.

#### Bewustwording van medewerkers inzake de toegevoegde waarde, de rol en behoefte van familie/naastbetrokkenen

Bewustwording en erkenning van het familie- en naastbetrokkenen i.c.m. familie/naastbetrokkenenparticipatie door begeleiders is een punt van aandacht. Familie- en naastbetrokkenenbeleid is maatwerk en kan alleen slagen als er tijd en ruimte en vooral aandacht is voor elke unieke cliënt en zijn systeem. Het is van belang dat het familie- en naastbetrokkenenbeleid in elk team bekend is.

#### Beïnvloeding door familie/naastbetrokkenen van de kwaliteit van zorg

De mening van familie/naastbetrokkenen is belangrijk. Uitgangspunt is dat de communicatie tussen familie/naastbetrokkenen en hulpverlening zo open mogelijk is, dat men het oordeel over kwaliteit van wonen, zorg, begeleiding direct bij de begeleiding kwijt kan. Medewerkers nodigen familieleden/naastbetrokkenen uit hun mening te geven. De inzet is dat er iets gebeurt met de opmerkingen.

Familie en naastbetrokkenenbeleid gaat over verbetering van de kwaliteit van zorg, met name gezien door de ogen van familie en naastbetrokkenen. Zij kunnen knelpunten signaleren, de gewenste situatie aangeven en zo mogelijk ook ideeën voor verbetering aangeven bij direct betrokkenen. Als dit niet tot een gewenste afhandeling leidt kan het familielid/naastbetrokkene zich vervoegen bij de clustermanager van de locatie, en/of klankbordgroep familie.

### **Familiebeleid in relatie tot wettelijke vertegenwoordiging**

Een familielid/naastbetrokkene kan tevens de wettelijke vertegenwoordiger zijn van de cliënt. Dan gelden andere regels.

Wettelijke vertegenwoordigers zijn mensen die op wettelijke gronden de belangen van cliënten vertegenwoordigen. Bij minderjarigen zijn dat de ouders of voogd. Bij meerderjarigen zijn dat bijvoorbeeld de curator, mentor of bewindvoerder (elk met een verschillende taak).

Wettelijke vertegenwoordigers behartigen de belangen van de cliënt en zijn gerechtigd bepaalde beslissingen te nemen. Zij hebben recht op de informatie die nodig is voor het uitvoeren van hun taak. Medewerkers werken daarom altijd samen met wettelijke vertegenwoordigers (of dat nu familie is of iemand anders die de belangen van de cliënt behartigt) en verstrekken hen de informatie die nodig is voor het uitvoeren van hun taak.

Voor begeleiders: zie verder het Protocol curatele, bewindstelling en mentorschap (intranet, Handboeken).

### **Voorzieningen**

Erkenning van het belang van familie en naastbetrokkenen krijgt inhoud door het beleid te vertalen in praktische voorzieningen voor familie en naastbetrokkenen. RIBW K/AM biedt de volgende voorzieningen:

#### Klankbordgroep Familie/naastbetrokkenen

De Klankbordgroep Familie/naastbetrokkenen is gesprekspartner van de Raad van Bestuur. De klankbordgroep denkt vanuit de optiek van familie/naastbetrokkenen mee, geeft haar mening en adviseert over het beleid en ontwikkelingen van de RIBW. Zij signaleert wensen, zorgen en problemen

van familie/ naastbetrokkenen (en cliënten) en werkt aan een oplossing daarvoor. De klankbordgroep zet zich in voor het verbeteren van de betrokkenheid van familie/naastbetrokkenen bij de begeleiding van cliënten en hun bejegening.

De klankbordgroep bestaat uit familieleden/naastbetrokkenen van cliënten die bij RIBW K/AM onder begeleiding zijn. Zij overlegt regelmatig met de Raad van Bestuur.

#### Informatie op internet voor familie

Op internet kan familie de nodige informatie vinden over de visie, het beleid, de klankbordgroep, klachtenregeling, ondersteuningsmogelijkheden, en de ondersteuner van het familie en naastenbeleid.

#### Informatie op intranet voor begeleiders: tegel familie.

Voor begeleiders is informatie te vinden om hen te ondersteunen bij het triadisch werken.

Er zijn oa. formulieren die dienen als ondersteuning in de gesprekken met familie over hun inbreng en behoefte. Daarnaast informatie m.b.t. privacy, ondersteuningsmogelijkheden voor familie en begeleiders bij andere organisaties, recente ontwikkelingen in familiebeleid etc.

In de organisatie is een ondersteuner familie en naastenbeleid werkzaam. Zij ondersteunt de familieklankbordgroep en de organisatie in het uitvoeren van het familiebeleid.

#### Familie/naastbetrokkenenbijeenkomsten

Er kunnen activiteiten worden georganiseerd om het contact tussen cliënten, familieleden/naastbetrokkenen en medewerkers te bevorderen. Te denken valt hierbij aan informatieavonden, lotgenoten avonden, kerstbrunches, inlooptdagen, koffieochtenden, enzovoort. De invulling van de activiteit wordt afgestemd op de behoefte van familie/naastbetrokkenen en cliënten.

#### Klachtenregeling

Er is een klachtenregeling voor familie en naastbetrokkenen. Hiermee wordt invulling gegeven aan het doel: behoud of herstel van vertrouwen. Familie en naastbetrokkenen kunnen alleen een klacht indienen over zaken die henzelf betreffen. De klachtenregeling en de folder klachtenregeling is op te vragen bij de RIBW K/AM en op intra- en internet te vinden.

<sup>[1]</sup> Binnen RIBW K/AM wordt zowel het begrip 'cliënt' als 'bewoner' gebruikt. In dit document wordt korthedshalve het begrip 'cliënt' gebruikt. Hiermee wordt zowel 'bewoner' als 'cliënt' bedoeld.

<sup>[2]</sup> Een triade is een groep van drie bij elkaar behorende personen, zaken of begrippen.

<sup>[3]</sup> Met begeleiders bedoelen we in deze notitie: zorg gebonden medewerkers op alle niveaus/disciplines.